別紙 3

新三重県公共工事進行管理システム（仮称）運用保守仕様

＜目 次＞

1. 基本事項 1-4

1.1 システムの利用状況 1-4

1.2 システムの運用時間 1-4

1.2.2 運用体制 1-4

1.2.3 保守について 1-5

1.3 システム運用・保守方針（RFI の結果を踏まえて決定予定） 1-5

2. システム運用仕様 2-6

2.1.1 運用管理業務について 2-6

2.1.2 正常稼働時の運用業務 2-12

2.1.3 障害時の運用 2-13

3. システム保守仕様 3-14

3.1 運用サポート支援業務 3-14

3.2 業務システム基盤保守業務 3-14

3.3 機器保守作業 3-16

3.3.1 機器保守作業の条件 3-16

3.3.2 ソフトウェアのバージョンアップ、パッチ対応について 3-17

3.3.3 ハードウェアのドライバ更新等の対応について 3-17

3.3.4 システム及び機器の状況監視による異常発見時の対応について 3-17

4. ヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）仕様 4-18

4.1.1 ヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）の役割 4-18

4.1.2 ヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）仕様 4-18

5. 三重県職員へのシステム操作研修 5-21

5.1 研修の内容 5-21

5.2 研修の時期 5-21

6. マニュアルの整備 6-22

7. SLA 協定仕様 7-23

8. 運用保守業務全般について 8-25

8.1 システム全体のプロジェクト管理 8-25

8.2 定期打合せの実施について 8-25

1. 基本事項

運用保守仕様に係る前提事項を以下に示す。

1.1 システムの利用状況

三重県公共工事進行管理システム（以下、「現行システム」という）は、約 1,300 人の三重県職員が一人一台パソコンより三重県行政 WAN を経由して利用していることから、新三重県公共工事進行管理システム（仮称）（以下、「次期システム」という）においても同様の利用状況を想定している。

1.2 システムの運用時間

(1) 運用日及び運用時間

システムの運用日及び運用時間は次のとおりとする。

- **運用日：365日**
- **運用時間：24時間運転**
  - ⇨ ただし、バッチ処理及びバックアップ処理でシステムを停止することを可能とするが、極力、運用を停止しない方針とする。

(2) 利用時間

三重県職員のシステムの利用時間は、365 日 8：00 から 22：00 までとする。

(3) システム稼働の停止

次の場合は、運用時間帯であってもシステムの稼働を停止することを可能とする。

- **停電作業**
  - ⇨ サーバ設置場所における停電作業等がある場合。
- **ハード関連保守**
  - ⇨ ハードウェアの定期点検がある場合。
- **OS、ソフト等のパッチ適用**
  - ⇨ パッチ適用によりシステム再起動を必要とする場合。
- **ネットワーク**
  - ⇨ ネットワークの停止がある場合。

1.2.2 運用体制

維持管理のための運用体制は以下のとおりとする。

- **監視時間**
  - ⇨ 平日9:00～17:30とする。ただし、定時間外に障害が発生した場合は、障害連絡網が完備されていることとする。

• 監視要員及び内容

⇨　システムを安定的に稼働するための体制を必要とする。

1.2.3　保守について

次期システムを安定的に稼働するためハードウェア（HW）・ソフトウェア（SW）の保守を行うこととする。

なお、LAN 環境及びクライアントは、次期システム保守の対象外とする。また、次に示す外部データベースは、次期システムの運用対象とする。

- 発注者支援データベース（CE財団）

1.3　システム運用・保守方針（RFI の結果を踏まえて決定予定）

利用者へのアンケート・ヒアリング調査の結果より、システム的な対応よりも、操作方法に対する問合せへの対応に対する要望が大きいことが分かった。

そこで、ヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）を常駐１名以上とし、システム対応については三重県において既に導入実績のあるリモート保守※の採用を可とする。

ヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）およびシステム運用管理業務を組み合わせることで、次期システム担当職員のシステム運用負担を軽減すること。

【※リモート保守】

インターネット回線を介し三重県行政 WAN へ接続することにより、遠隔地でのリモート監視やリモート保守､ヘルプデスク業務を行うことができるリモート保守環境が利用可能であるので、必要に応じて利用することができるものとする。

三重県からリモート保守に利用するための保守対象サーバのみにアクセス可能な端末・通信機器を保守業者に貸出し、当該機器を利用して、受注者の事務所からリモートにて保守を行う。利用時にはワンタイムパスワード認証による認証にてアクセスする。なお、リモート保守におけるすべてのアクセスログ・認証ログが保存されている。

リモート保守環境の利用には、技術的、セキュリティ的な制限事項等があるため,別紙４を参照のうえ、利用可否の判断を行うこと。

リモート保守環境を活用する場合､受託事業者側にて必要となる回線費用等については、受託事業者が負担すること。

リモート保守環境以外の方法での、三重県行政 WAN 外から新システムへのリモートアクセスは一切認めない。

2. システム運用仕様

システム運用については、システムの正常稼働の確認や、障害の検知等を行うための運用管理を行う。運用管理全般に係る実施内容や、正常稼働時の稼働確認内容、及び、障害時の対応要件について以下に示す。

2.1.1 運用管理業務について

システムの運用管理業務については以下について行うものとする。

・システムの統括管理業務
・システム安定稼働に必要な情報入手、検証、報告、適用作業
・障害時対応及び障害事後対策
・リソース管理
・テーブルメンテナンス、パラメータ設定
・ライブラリ管理、構成管理等の維持管理作業
・セキュリティ管理

各作業の詳細を以下に示す。

(1) 次期システムの総括管理業務

年度ごとの計画について、受注者は、契約締結後 14 日以内に運用保守管理業務の範囲において、業務計画書を書面で作成し、三重県に提出して承諾を得なければならない。ただし、特記仕様書に特段の定めがあるものはこの限りではない。

1) 業務計画書

業務計画書には、次の事項を記載するものとする。

- 業務概要
- 実施方針
- 実施工程（作業工程及び実施スケジュールを記入）
- 実施体制（業務内容とその担当者名等を記入）
- 打合せ計画（主な打合せの時期、内容を記入）
- 連絡体制（緊急時を含む）
- 品質管理基準
- その他、業務実施に必要な事項

受注者は、業務計画書の内容を変更する場合には、理由を明確にした上で、その都度、速やかに三重県に変更業務計画書を作成し、提出して承諾を得なければならない。

修正の方法については、修正又は追記部分は赤字で修正し、削除の場合は削除対象を赤字にした上で見え消しすることとする。

2) 年度ごとの作業工程の見直し

受注者は、複数年契約の場合において、各年度 4 月初旬の打合せの際に、当該年度の作業工程の見直しができるものとする。

当該年度の作業工程の見直しについては、実施工程表を書面で作成し、三重県に提出して承諾を得なければならない。

3) カスタマイズごとの詳細業務計画書

受注者は、カスタマイズ業務の範囲において、その詳細業務計画書を書面で作成し、作業着手前に三重県に提出して承諾を得なければならない。ただし、特記仕様書に特段の定めがあるものはこの限りではない。

詳細業務計画書には、次に定める事項を記載するものとする。

- カスタマイズ業務概要
- 実施対象（想定されるファンクションポイント数、影響のあるプログラムステップ数、概算見積工数等を記入）
- Work Breakdown Structure（以下「WBS」という。）（詳細な作業工程、実施スケジュール及び業務の分担内容とその担当者名等を記入）
- 打合せ計画（主な打合せの時期、内容を記入）
- その他、業務実施に必要な事項

受注者は、詳細業務計画書の内容を変更する場合には、理由を明確にした上で、その都度、速やかに三重県に変更詳細業務計画書を作成し、提出して承諾を得なければならない。

4) システム運用・保守サポートの月次報告

システム運用・保守サポート業務全体の月次報告の準備、実施及び定例会の実施に関する作業を行うものとする。

5) 調査、検討、工数見積について

システム保守作業の作業手順等を変更又は改善するために必要な調査、検討、見積作業の実施、案件を実施するための調整及び管理までを作業範囲とする。

6) 連携するシステム関係者との調整

システムの関係者等と意見等の調査の実施、及びその調査結果に関し、システム保守作業への調整や反映を実施するまでを作業範囲とする。

(2) システムの安定稼働に必要な情報の入手、検証、報告及び適用作業

以下に示す内容を実施するものとする。

1) システムに導入されたソフトウェア等について

受注者は、システムの安定稼働に必要な下記について、別添【フロー図１】及び【フロー図２】に基づき、情報の収集、システムへの適用の調査・検証、システムへの適用作業、システムの動作確認などを実施すること。

- システムに導入されたソフトウェア等に関する技術支援、製品サポートに関する情報
- システムに導入されたソフトウェア等に関するバージョンアップ版に関する情報
- システムに導入されたソフトウェア等に関するセキュリティパッチ等に関する情報
- 機器等調達業者から提供される情報
- その他システムの安定稼働に必要な各種製品のサポート情報

2) 機器保守作業の補助について

機器保守作業の補助として以下に示す作業を実施するものとする。

- 機器の定期点検作業
- 機器の定期クリーニング作業
- 機器の予防保守作業
- その他システム停止の伴う機器の作業

3) その他の情報について

システム保守作業及びシステム保守作業の変更又は改善などにあたり、システムに導入されていないソフトウェアに関する技術情報を収集し、三重県及び機器等調達業者への情報提供を行うものとする。

4) システムの定常運用について

システムの定常運用に必要な以下について実施するものとする。

- システムの定常運転に伴うスケジュール調整
- システムの定常運転に伴うジョブ登録
- システムの定常運転に伴う表 2.1に示す稼働監視
- 外部から提供される情報のシステムへの登録に関するすべての作業
- その他システムの定常運転に必要な作業

表 2.1　現行システムにおける稼働監視/運用作業の内容

実施日	予定時刻	マシン	ツール	作　業　内　容　等
毎日	9:00	SS110107	SWOpeMGR	前日の実行ジョブがすべて正常終了していることを確認
毎日	9:00	SS110107	SWOpeMGR	ServerView のサーバーリストで確認 （赤色のベルがないことを確認）
毎日	9:00	SS110107	SWOpeMGR	ジョブスケジューラのサーバ再起動で確認
毎日	9:00	SS110100	エクスプローラ	DB サーバーディスク、ディスク容量監視 （D ドライブが 12GB 以上の空き）
毎日	9:00	SS110107	ARCServe	前日，DB サーバのテープバックアップ確認
毎日	9:00	SS110107	SWOpeMGR	前日，副系 DB サーバへのデータコピー確認 （ジョブスケジューラの業務データ退避で確認）
毎日	9:00	管理 PC	IE	オンラインログイン確認 （SS110102、SS110103、SS110104、SS110092）
毎日	9:00	SS110105	タスク	"CORBA 起動"の状態が〔タスクを実行中〕を確認 （タスクスケジューラのタスクスケジューラライブラリで確認）
毎日	9:00	SS110107	IPCOM 管理コンソール	IPCOM が起動しているか確認 （IPCOM 管理コンソール#1、#2 で接続できるか確認）
毎日	9:00	SS110101	ログ	統合 DB、災害情報複写正常終了を確認
毎日	13:00	管理 PC	IE	オンラインログイン確認 （SS110102、SS110103、SS110104）
毎日	17:30	管理 PC	IE	オンラインログイン確認 （SS110102、SS110103、SS110104）
毎日	18:00	SS110100	エクスプローラ	DB サーバーディスク、ディスク容量監視 （D ドライブが 12GB 以上の空き）
毎週月曜	9:00	SS110101	ログ	DWH データ抽出バッチログ正常終了、 終了時間を確認
毎週月曜	9:00	SS110101	ログ	DWH データロードの実行を確認
毎週月曜	17:00	5F JACIC-PC	コマンド	CE 財団連携の実施
毎週木曜	15:00	維持 SE の PC	サポートデスク	OS、ミドルの修正情報の確認
毎週金曜	15:00	維持 SE の PC	Prj-Web	障害案件等の整理／確認
毎月 1 回 定例会前	13:00	全サーバ	VB_Corp	ServerView のサーバーリストで確認 （赤色のベルがないことを確認）
第 1 木曜	13:00	SS110107	SWOpeMGR	サーバの時計調整 （ジョブスケジューラの時刻同期で確認）

(3) 障害時対応及び障害事後対策

1) 障害時対応について

受注者は障害時においては、以下の順に対応を行うものとする、なお下記②～③、⑤などで収集した障害情報を元に、原因を分析し、同様の障害が発生しないように是正措置・予防措置を講じるものとする。

避けられない障害の場合でも、業務への影響を最小限にすべく対策を講じるものとする。

① システム、機器の障害情報の受付
② システム、機器の障害の影響範囲調査
③ 機器等調達業者との状況確認、情報共有及び協議
④ システム、機器の障害に対する復旧までの対応策の検討
⑤ システム、機器の障害に対する根本原因の検討
⑥ システム、機器の障害からの復旧作業
⑦ システムの動作確認
⑧ 対応方法のとりまとめ、三重県及び機器等調達業者への報告
⑨ 取扱説明書等のドキュメントへの反映

2) 障害事後対策について

障害事後対策を実施した際は、対策内容を障害対策マニュアルとしてドキュメントに整備し、取扱説明書等のドキュメントの修正も合わせて行った上、三重県へ周知するものとする。

(4) リソース管理（ハードウェアの使用状況確認）

受注者は、下記①～③の利用状況の監視し、情報を収集、とりまとめを行い、今後のシステム機器の更新等に関して必要な機器の性能条件を検証の上、三重県に報告するものとする。

① サーバ系機器のハードディスクなど記録媒体の利用状況
② サーバ系機器の CPU、メモリの利用状況
③ その他、監視及びログ収集が可能な機器の利用状況

(5) テーブルメンテナンス、パラメータ設定

受注者は、システム管理テーブルやマスタテーブル等に関して、マスタ保守画面等で対応できないデータの変更・追加・削除や、パラメータ設定等を必要に応じて行うものとする。

(6) ライブラリ管理、構成管理等の維持管理業務

1) ライブラリ管理

受注者は、ライブラリ管理として、バージョン管理、リリース管理、世代管理を行い、旧戻し運用が可能な状態を維持するものとする。ライブラリは、外部遠隔地保管にて運用を行うものとする。

2) リポジトリ管理

受注者は、システム内のテーブル、データ項目、システムとテーブル、システムとデータ項目、外部システムとの連携項目などのテーブル構成及び相互の関連付けをドキュメントで管理するものとする。

なお、上記について変更があった場合は、速やかにドキュメントを修正するものとする。

3) 構成管理

受注者は、システム、機器、基本ソフトウェア及びネットワーク構成について、構成管理を行うものとする。

ハードウェアの修理・変更・追加・更新・メンテナンス等が必要な場合は、ハードウェアの調達仕様書案を作成した上で、三重県及び機器等調達業者と協議するものとする。

(7) セキュリティ管理業務

セキュリティ管理について以下に示す内容を行うものとする。

1) 不正アクセスの監視

受注者は、システムに対する不正なアクセス等について、必要時にチェックするとともに、所要の対策案を作成し、三重県に提案するものとする。

2) マルウェア対策の適用作業

マルウェア対策用のパターンファイルの自動更新が正常に適用されているか監視し、自動的に適用されない場合には適用作業を行うものとする。

2.1.2　正常稼働時の運用業務

2.1.1　に示すシステム運用管理業務における、システム正常稼働を確認するための各作業の要件について以下に示す。

(1)　サーバ起動／終了

サーバ起動／終了については、自動化ソフトウェアを導入し、運用を省力化すること。

(2)　名前解決

次期システムの各機器の名前解決を行うために、本県の既存 DNS（Domain Name Service）サーバを利用すること。

(3)　ジョブ管理

バッチ処理やバックアップの起動停止等、システムの運用については、事前にスケジュール登録を行い、基本的に自動で実行されること。

(4)　稼働監視

クライアント端末及びプリンタ以外の機器群の監視を運用監視システム上で一元的に行うこと。

(5)　稼働実績管理

システム障害が発生する前に、障害を予想し、対策できることを目的として、適切な稼働実績を収集すること。

(6)　セキュリティ管理

- セキュリティ管理としては、システム調達基本仕様書1.7にて示す「セキュリティ方針」で記述する要件を満たすこと。
- OS、APサーバ、DBサーバ、運用管理サーバ等において、セキュリティホールが明らかになった場合は、適宜パッチ適用やバージョンアップ等の対応を行えること。

(7)　バックアップ運用

- DB、ファイル、ログ等については日々の運用として、自動的にバックアップを取得すること。
- 業務データのバックアップは、業務アプリケーションの不具合時等に備えて、

複数世代の管理を行うこと。

- OS等については、ハードウェア障害時の復旧に備えるため、設定変更の都度、バックアップを取得すること。
- 作業性の向上のためバックアップの操作場所やデータの吸い上げ場所については、一元化すること。
- バックアップ処理については、オンライン業務に影響のない時間で完了すること。
- 災害対策のため、システム設置場所から地理的に離れた場所へ、災害発生時の早期復旧に備えたシステム環境（プログラム、データ）の遠隔地バックアップを行うこと。なお、遠隔地バックアップについては月に1回の頻度で行うこと。

2.1.3　障害時の運用

2.1.1　に示すシステム運用管理業務における、システム障害発生時の検知や窓口対応等の各作業の要件について以下に示す。

(1)　障害の検知

障害が発生した場合、その旨を直ちに運用監視端末、公共事業運営課担当者、ヘルプデスク及び運用支援 SE へ自動で通知すること。また、運用監視端末に適宜情報を表示し、対応行動の実施を支援すること。

なお、リモート保守を利用する場合も同様とする。

(2)　窓口対応（緊急時）

障害発生の受付については、24 時間 365 日の受付が可能な窓口を設けること。

また、三重県からの連絡だけでなく、システムからの自動通報及び機器等調達業者からの連絡も受け付けるものとする。

(3)　障害発生時の SLA

障害発生時のサービス品質保証（SLA; Service Level Agreement）については 7. SLA 協定仕様に示す。

3. システム保守仕様

システム保守作業においてはその業務の内容から、運用サポート支援業務と業務システム基盤保守業務及び機器の保守作業に分けて示す。

3.1 運用サポート支援業務

運用サポート支援業務の要件については 4. ヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）仕様に示す。

3.2 業務システム基盤保守業務

業務システムの基盤保守業務についてはシステムのカスタマイズ作業として、影響範囲の調査や作業規模の見積り等を行い、システムをカスタマイズするものとする。

詳細を以下に示す。

(1) システムの影響調査及び作業規模の見積

作業規模の見積りにおいては、人月単位で数量を算出し、設計、修正作業、テストの 3 項目に大別した内訳書を添付の上、三重県へ提出するものとする。

(2) システムのカスタマイズ

作業規模の見積りをしたもののうち、三重県が実施の判断を行ったものについて、下記①～⑦の作業を行い、システムの仕様を変更するものとする。なお、システムの仕様変更を行った部分は、納品後、運用保守管理すべき作業の一部とし、保守管理業務の範囲内の作業とする。

① 業務システム及びシステム基盤に関する設計
② 業務システム及びシステム基盤の修正（プログラムの追加を含む）
③ 業務システム及びシステム基盤の安定動作が確認できるまでに必要なすべてのテスト
④ 業務システム及びシステム基盤の本番環境へのリリース作業
⑤ 作業規模の見積りにおいて実施することとした作業
（別紙：システムカスタマイズに係る作業規模の見積り参照）
⑥ その他、業務システム及びシステム基盤が安定動作するまでに必要な作業
⑦ 修正内容の取扱説明書などのドキュメントへの反映

別紙：システムカスタマイズに係る作業規模の見積り

【システムのカスタマイズ作業（影響調査、作業規模見積などを含む）】

（1）システムの影響調査及び作業規模の見積

システムの影響調査及び作業規模の見積りの作業は機器等調達業者との協議、保守業務の定期打合せの実施及び参加を含むものとする。なお、作業規模の見積りにおいては、人月単位で数量を算出し、設計、修正作業、テストの３項目に大別した内訳書を添付の上、三重県へ提出するものとする。

（2）システムのカスタマイズ

システムのカスタマイズの作業は、作業規模の見積りをしたもののうち、三重県が実施の判断を行ったものについて、下記①～⑦の作業を行い、システムの仕様を変更するものとする。

なお、システムの仕様変更を行った部分は、納品後、本業務で運用保守管理すべき作業の一部とし、本業務の範囲内の作業とする。

①業務システム及びシステム基盤に関する設計
②業務システム及びシステム基盤の修正（プログラムの追加を含む）
③業務システム及びシステム基盤の安定動作が確認できるまでに必要なすべてのテスト
④業務システム及びシステム基盤の本番環境へのリリース作業
⑤作業規模の見積りにおいて実施することとした作業
⑥その他、業務システム及びシステム基盤が安定動作するまでに必要な作業
⑦修正内容の取扱説明書などのドキュメントへの反映

（3）システムのカスタマイズの作業工数の年度ごとの上限について

（2）の作業については、下記に定める年度ごとの作業工数の上限とし、各年度の作業においては工数内で作業するものとする。

平成30年度：35人月　　平成31年度：25人月　　平成32年度：20人月
平成33年度：15人月　　平成34年度：15人月　　平成35年度：15人月

なお、上記上限工数の内訳としては、下記①～④のように重要度別に区分し、それぞれに上限工数を定めるものとする。

また、下記①の作業又は②～④の作業の合計が上限工数（15人月）に満たない場合は、年度ごとの工数を減らす変更契約を行うものとする。

下記①の作業又は②～③の作業の合計が上限工数を超過する可能性がある場合は、三重県と協議を行うものとする。

①サブシステム単位での大規模なカスタマイズ対応
②年度ごとの制度改正に伴うカスタマイズ対応
③緊急性のあるカスタマイズ対応
④その他附帯作業

3.3　機器保守作業

機器保守作業においては、下記の条件とする。

3.3.1　機器保守作業の条件

機器保守作業においては、下記の条件とする。

(1)　機器の動作状況の確認

機器の動作状況については、システム保守業者が監視することとし、三重県指定の機器にて管理を行い、定期的に三重県に報告を行う。

(2)　機器及びソフトウェアの情報入手と報告

受注者は、調達した機器及びソフトウェアに関して、下記①～⑩の情報（以下「機器の更新情報等」という。）を調査し、定期的に三重県及びシステム保守業者に報告すること。

なお、セキュリティ上重要かつ緊急性の高い機器の更新情報等があった場合は、随時、三重県及びシステム保守業者に報告し、速やかに受注者、システム保守業者及び三重県を含めた３者協議を実施し、対応を協議すること。

【機器等（ハードウェア）に関するもの】

① 機器等のセキュリティ上必要なドライバ更新などの作業
② 機器等の修正プログラムの適用作業
③ 機器等の定期点検、予防保守に伴う作業
④ 機器及び部品のリコールなどシステム異常に起因しない機器の交換作業等
⑤ システムの停止が見込まれる機器等の作業
⑥ 機器の保守サービスに関するもの

【ソフトウェア（基本ソフトウェアも含む）に関するもの】

⑦ ソフトウェアのバージョンアップ
⑧ ソフトウェアのパッチ（サービスパック等を含む）
⑨ ソフトウェアメーカーの保守サービスに関するもの

【その他】

⑩ その他システムの安定稼働に必要な情報

3.3.2　ソフトウェアのバージョンアップ、パッチ対応について

作業方法は、別添【フロー図 1】に定めるとおりとすること。

3.3.3　ハードウェアのドライバ更新等の対応について

作業方法は、別添【フロー図 2】に定めるとおりとすること。

3.3.4　システム及び機器の状況監視による異常発見時の対応について

作業方法は、別添【フロー図 3】に定めるとおりとすること。

なお、状況監視時以外の異常発見時の対応については、別添【フロー図 4】に定めるとおりとすること。

4.　ヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）仕様

システムの操作に係る質問対応や障害発生時の受付を行う窓口を設置し対応する運用サポート支援業務を行うものとする。

ヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）の要件について以下に示す。

4.1　ヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）の役割

受注者は、下記①～⑪に定めるヘルプデスク業務、および運用支援ＳＥ業務を行うものとする。

① 三重県職員からの一次受付
② 一人一台パソコンでのシステムの操作方法
③ システムで対応できる簡易な業務内容の回答
④ ヘルプデスクで回答困難な業務内容の問合せの三重県への取次ぎ
⑤ 問合せ件数及び内容のとりまとめ、分析、及び定期報告
⑥ FAQのとりまとめ、マニュアル更新作業
⑦ 障害発生時の利用者への緊急連絡支援
⑧ 維持管理日報の作成
⑨ 定期打合せでの三重県への報告資料の作成
⑩ 三重県職員からの依頼によるデータ抽出作業
⑪ 三重県職員からの依頼によるマスタ登録作業

4.2　ヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）仕様

操作方法への質問対応や障害発生時の受付窓口としてのヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）の仕様について以下に示す。なお、年間の問合せ件数を図 4.1 に示す。

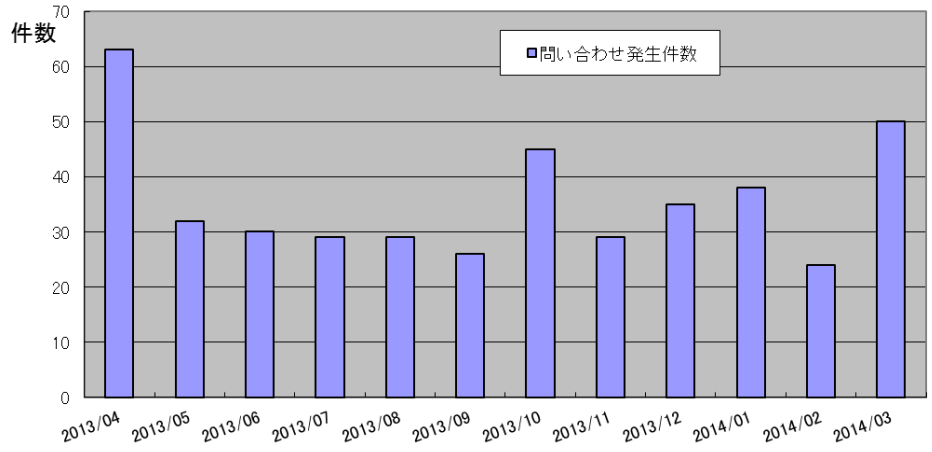


図 4.1　年間問合せ件数（月ごと）

(1) システムに異常が発生した際の受付窓口の設置と応対

受注者は、システムに異常が発生した場合、通常時及び緊急時の窓口にて、システムの異常情報の一次受付を行い、関係者への連絡を実施するものとする。

(2) ヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）の設置

(3) ヘルプデスク（運用支援ＳＥ兼）については、常駐要員を１名以上とする。

通常時の窓口対応及びヘルプデスク業務については、三重県庁に常駐要員を設置し、常駐要員が下記①～③の条件で対応するものとする。

① 常駐要員の作業スペース等： 三重県庁7階の指定する場所とする。
② 常駐要員の窓口対応時間 ： 三重県開庁日9：00～17：30
③ 常駐要員が留意すべき事項： 下記に規定するものとする。

その他の要件を以下に示す。

- 受注者は、三重県から常駐要員の設置を求められている場合、常駐要員を設置しなければならない。
- なお、受注者は、常駐要員として相当程度以上の能力及び経験を有する者を選定し、事前に三重県に書面で報告するものとする。
- 常駐要員は、実施責任者と兼務することができるものとする。
- 受注者は、常駐要員を複数人設定することができるものとする。
- 複数人の常駐要員を設置する場合は、主任常駐者を決め、三重県に提出する既定の書面に明記するものとする。
- 三重県は、緊急の場合、主任常駐者若しくは常駐要員（主任常駐者が定められていない場合又は主任常駐者が不在の場合。）（以下「主任常駐者等」という。）に指示等ができるものとする。
- なお、主任常駐者等は、契約図書に記載する金額や内容に著しく変更が生じる可能性のある場合を除き、三重県の指示等に対して対応できるものとする。
- 主任常駐者等は、三重県の指示等が、契約図書に記載する金額や内容に著しく変更が生じる可能性のあると判断した場合、その旨を三重県に伝え、速やかに実施責任者に連絡するものとする。この場合、三重県及び受注者は、速やかに協議を行うものとする。
- 受注者は、常駐要員がその業務の遂行に必要な研修を、受注者の責及び費用負担において、受けさせるものとする。

- なお、受注者は常駐要員が研修する期間において、常駐要員の代行者を設定し、三重県に事前に報告するものとする。
- 常駐要員は、三重県開庁日で指定する時間内は、原則、作業スペースに常駐し、三重県又は担当者からの連絡に対応できるようにすること。
- 常駐要員は、三重県庁内での作業となるため、三重県庁来庁者に不快感を与えないよう、次の各号の他、髪型や服装には細心の注意を払うものとする。
- 受注者は、常駐要員の身分を示す名札を用意し、常駐要員は、三重県庁内及び三重県が指定する作業場所の中では、その名札を着用するものとする。なお、着用する名札については、三重県職員と区別するため、次に規定する以外のものを使用することとする。

  (1) 薄い黄色もしくは黄色の地のもの

  (2) 木製のもの
- 常駐要員は、三重県庁内において次に示す場所を除き、関係のないフロア及び部署（以下「立入禁止場所」という。）に、原則、立ち入らないものとする。

  (1)　三重県若しくは担当者が指定する作業場所

  (2)　三重県若しくは担当者が指定する打合せ場所（打合せ時のみ）

  (3)　ロビー及び通路、階段、エレベータ

  (4)　トイレ

  (5)　食堂、喫茶スペース及び売店

  (6)　喫煙室

  (7)　金融機関窓口及びＡＴＭ

- 常駐要員は、業務上、上記で規定する立入禁止場所へ立ち入る必要がある場合は、三重県又は担当者へ理由を申し出た上で、担当者又は三重県の指定する者を同伴の上、立ち入るものとする。
- 常駐要員の通勤においては、公共交通機関を利用するものとする。なお、やむを得ず自家用車を利用する場合は、受注者で駐車場を確保するものとし、県庁の来客用駐車場等は利用してはいけない。
- 受注者は、業務の履行期間中は、常駐要員を交替させないものとする。ただし、やむを得ず交替が必要となった場合は、受注者はあらかじめ三重県と協議し、同等以上の能力及び経験を有する者をもって後任に充てる等、業務の履行に支障の生じないようにするものとする。

5. 三重県職員へのシステム操作研修

三重県職員へのシステム操作研修にて行う作業内容及び実施時期を以下に示す。

5.1 研修の内容

(1) 研修資料の作成・準備

受注者は三重県職員へのシステム操作研修にて利用する研修資料の作成を行い、準研修の準備を行うものとする。

(2) 研修の実施

受注者は三重県職員へのシステム操作研修にて、講師又は講師の補助として研修実施の支援を行うものとする。

(3) 研修後のとりまとめ

受注者は下記①~③の作業又は作業支援を行うものとする。

① 三重県職員へのシステム操作研修の参加者へのアンケート調査と分析
② 三重県職員へのシステム操作研修での質問事項を FAQ でとりまとめ
③ 研修用資料、操作マニュアルへの反映

5.2 研修の時期

三重県職員へのシステム操作研修は、サブシステムごとに利用者が異なるため、研修回数及び１回あたりの研修時間はおおむね下記①～⑧のとおりとする。

三重県職員へのシステム操作研修の開催予定時期は、以下のとおりとする。

サブシステム	研修回数	研修時間/回	開催予定時期
①枠付管理システム	2	0.5 日	4 月
②事業執行管理システム（工事庶務）※	2	1 日	4 月、5 月
③事業執行管理システム（工事担当）	1	0.5 日	4 月、5 月
④業者管理・情報提供システム	1	1 日	4 月
⑤用地管理システム	1	1 日	4 月
⑥災害復旧管理システム	1	1 日	5 月
⑦占用許可管理システム	1	1 日	4 月
⑧情報提供システム	2	0.5 日	5 月、11 月

※電子調達システムとの合同研修とする。

6. マニュアルの整備

マニュアルの整備作業については、操作マニュアルに加えて、研修用のマニュアルを作成すること。なお、これらマニュアルについては、システムのカスタマイズ内容や、操作研修後のとりまとめ内容を踏まえて更新するものとする。

その他要件を以下に示す。

- 事務や業務の一連の流れが分かりやすい構成になっていること
- 紙のマニュアル作成だけではなく、マニュアルを電子化して Web で表示できること
- フローチャートや図・写真を活用して使いやすいマニュアルとすること
- 業務の内容・用語や事務処理の手順等を分かりやすく解説すること
- 制度改正等の仕様変更の都度、マニュアルを修正すること

7. SLA 協定仕様

次期システムにて発生する障害やメンテナンス等による利用不能時間等に係るサービス品質保証（SLA：Service Level Agreement）に係る要件を以下に示す。

(1) 受付窓口の条件

障害発生の受付については、24 時間 365 日の受付が可能な窓口を設けること。

(2) 対応について

障害発生時には、別添【フロー図３】【フロー図４】を元に、速やかに障害発生箇所及び原因除去のための適切な措置を講じること。

なお、システム保守業者から連絡を受けてから、機器異常箇所の現地での状況確認までの時間は、3 時間以内とする。

また、障害発生時に、三重県から連絡のあった場合には、速やかに来庁し対応すること。

(3) 機器の現状確認及び修理について

CE（Customer Engineer）現場派遣とする。

(4) 復旧までの期間について

原則、障害発生から 1 営業日以内とする。

上記の対応が困難で、復旧までに時間を要する場合は、指示報告に内容を記載し、速やかに三重県と協議することとする。

(5) 三重県への途中報告の省略について

システムなどに発生した障害が重大で、かつシステムやデータの破損の危険性が見込まれ、緊急にバックアップ等の措置をとる必要がある場合は、下記①～⑤の作業を三重県の指示を確認する前に、先行して実施できることとする。

※下記③～⑤の作業は、主としてシステム保守業者が作業するものとする。

なお、下記①～⑤の作業後、下記①～⑤の状況と対応内容を三重県へ速やかに連絡することとする。

① 発生した障害の発生箇所の特定及び原因調査

② システム及び機器の状況調査（機器についてはCE[1]現場派遣とする）

③ データのバックアップ（必要に応じて）

④ システムのバックアップ（必要に応じて）

⑤ システムのシャットダウン（必要に応じて）

[1] CE; Customer Engineer

(6)　対応後の報告について

障害への対応が完了した際には、電話等で三重県へ速やかに連絡することとする。

また、直近直後の定期打合せにおいて、機器定期打合せに内容を記載し、報告するものとする。

8. 運用保守業務全般について

8.1 システム全体のプロジェクト管理

システムの運用保守作業について、受注者は、三重県、機器等調達業者及びその他関係者と緊密に連携し、次期システム全体の管理をするものとする。

8.2 定期打合せの実施について

システムの運用保守の状況報告等について定期打合せを実施する。

定期打合せの開催頻度について、定期打合せは、原則１ヶ月に１回以上実施するものとする。定期打合せの内容は下記①～⑥のとおり

① 機器等の動作状況と機器状態の検証の報告
② 次回の定期打合せまでの作業予定と年間作業予定の確認
③ システム保守業者との調整及び連絡事項
④ 業務に関係する情報の共有
⑤ 受注者の会社PR
⑥ その他業務に必要のある事項

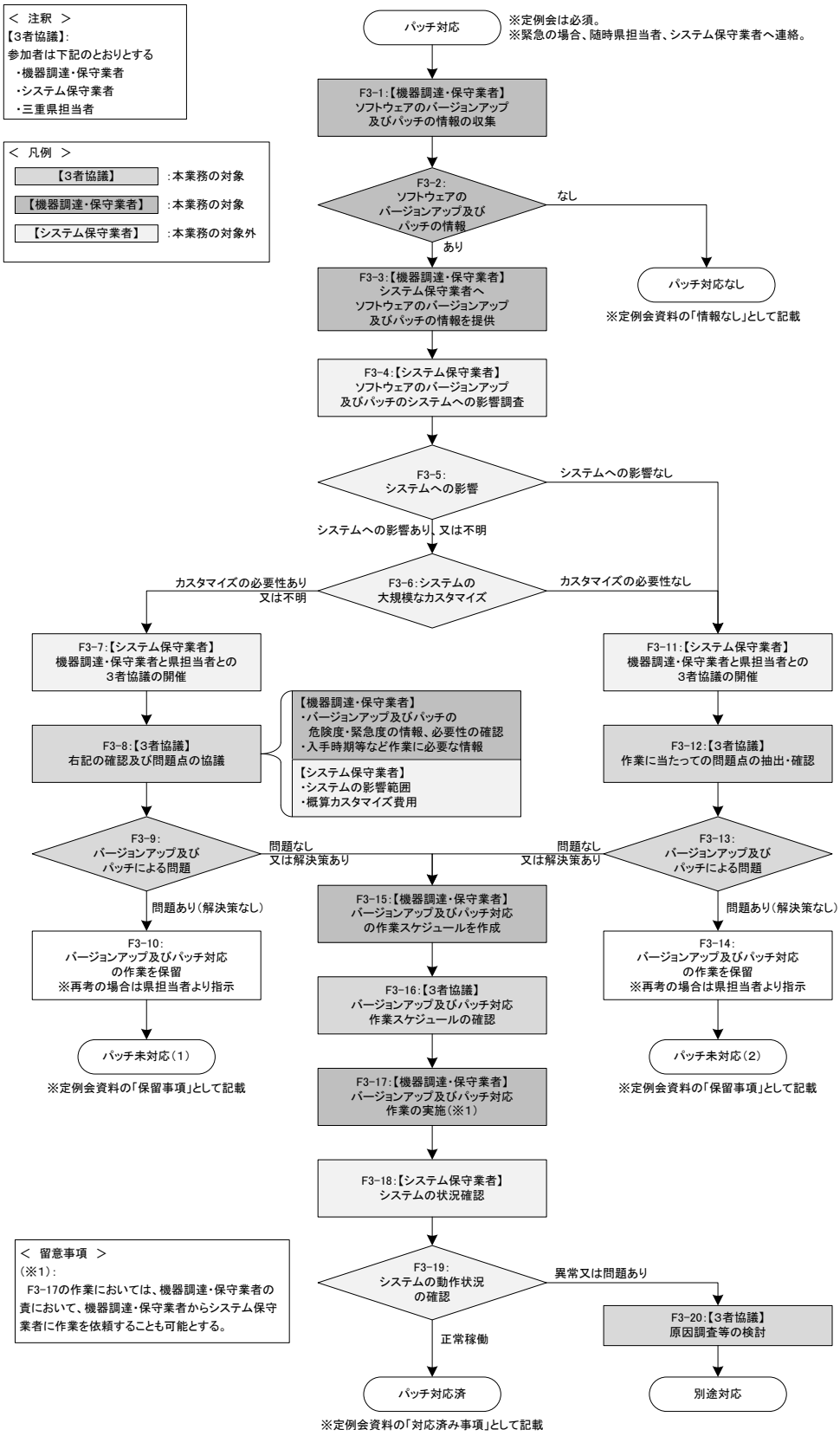
定期打合せの資料について、機器等の動作状況と機器状態の検証の報告作業においては、定期打合せ時までに報告書を作成し、定期打合せ時に書面で提出するものとする。

定期打合せの記録について、進捗管理会議その他での主たる指示、承諾、協議内容等は、受注者が記録簿に記録し、三重県及び受注者が相互に確認するものとする。

別添

【フロー図1】機器保守段階（1）

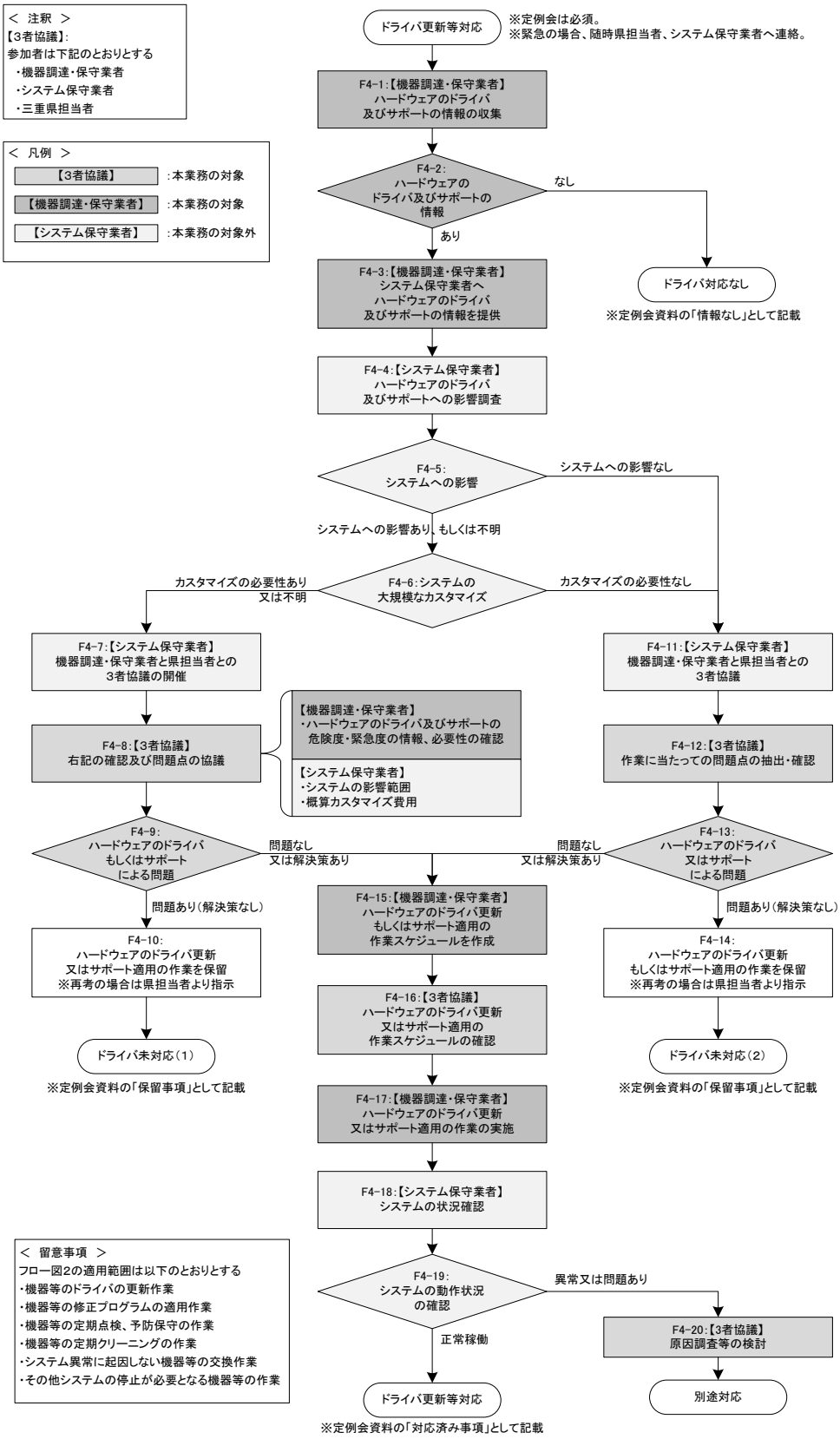
（1）ソフトウェアのバージョンアップ及びパッチ対応について



別添

【フロー図2】機器保守段階（2）

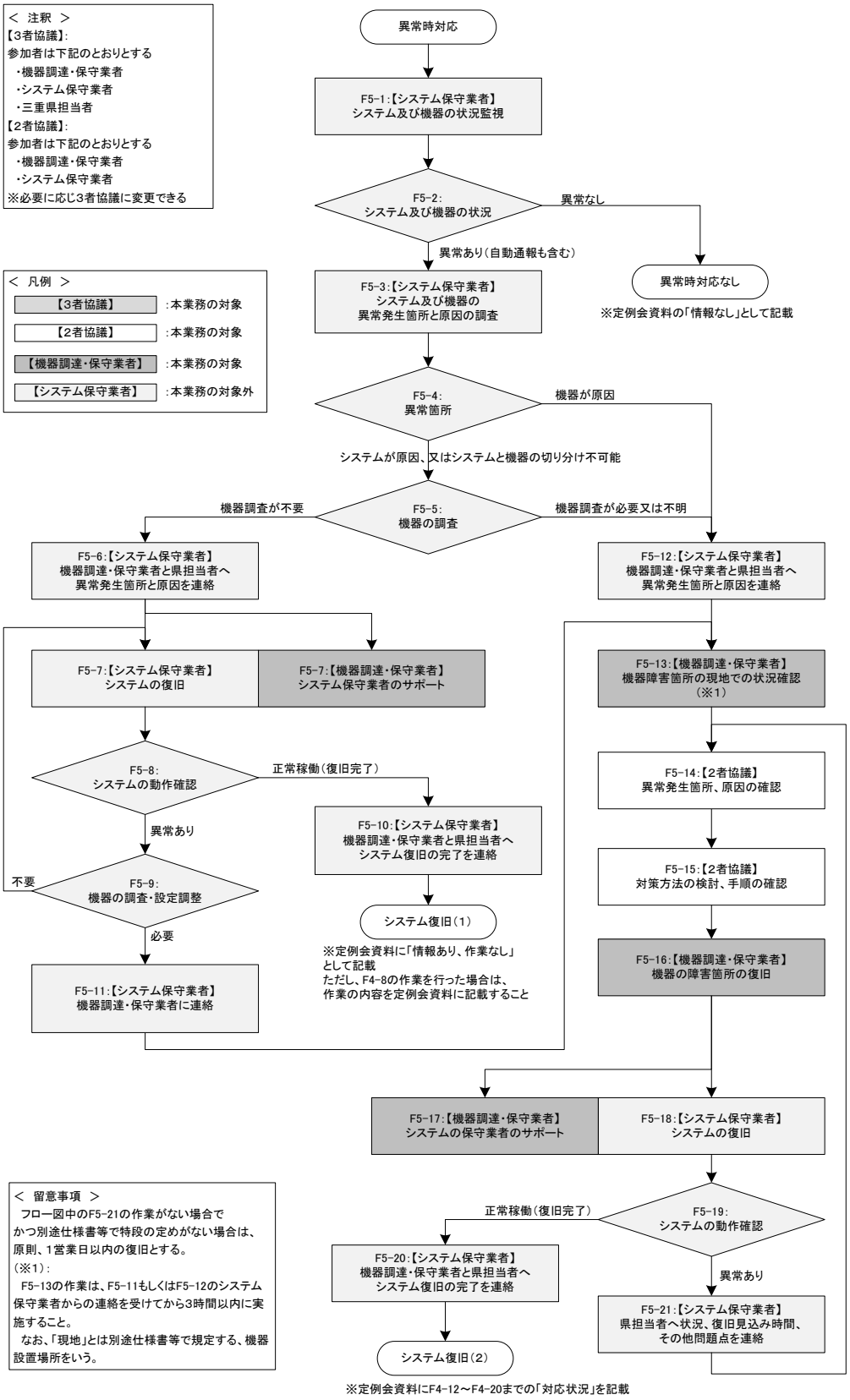
（2）ハードウェアのドライバ更新等の対応について



別添

【フロー図3】機器保守段階（3）

（3）システム及び機器の状況監視による異常発見時の対応について



別添

【フロー図4】機器保守段階（4）

（4）システム異常発見時の対応について（機器保守段階（2）以外）